Comprenda su Cuenta Telefónica

Es posible que algunas veces los cargos en su cuenta telefónica, ya sea de planta fija o móvil, resulten confusos. Para otorgar más claridad a los consumidores, las "normas de veracidad en las cuentas" (*Truth-in-Billing,* en inglés), de la Comisión Federal de Comunicaciones, exigen a los proveedores de servicios:

- Usar un lenguaje claro, no engañoso y simple, describiendo los servicios por los que se está cobrando.
- Identificar al proveedor de servicios asociado con cada cargo.
- Distinguir entre los cargos que de quedar impagos generarán la desconexión del servicio básico local y los cargos que a pesar de estar impagos no generarán desconexiones.
- Exhibir, en cada cuenta, uno o más números a los que usted puede llamar gratuitamente para consultar sobre un cargo o disputarlo.

Cargos de acceso

- Se permite a las compañías telefónicas locales cobrar a sus clientes por una porción del costo de proveer acceso a sus redes locales. Estos cargos no son gravámenes gubernamentales ni impuestos. Los montos máximos permitidos para cargos de acceso por línea telefónica son establecidos por la FCC. No obstante, las compañías telefónicas locales pueden cobrar cifras inferiores a sus clientes o simplemente no cobrarles por el acceso a sus redes.
- Los cargos de acceso por la segunda línea telefónica o adicional, para la misma unidad residencial, serán más altos que los cargos por la primera línea. Estos cargos pueden ser descritos en su cuenta telefónica como "cargo de acceso federal" (*Federal Access Charge*, en inglés); "cargo de línea del suscriptor" (*Customer* o *Subscriber Line Charge,* en inglés) o "cargo de acceso interestatal" (*Interstate Access Charge*, en inglés), etc.
- Las comisiones estatales de servicios públicos norman los cargos de acceso por llamadas dentro de un mismo estado. En algunos estados, su cuenta podría exhibir cargos estatales por línea del suscriptor.

Cargos de impuestos federales indirectos

- Este impuesto porcentual se aplica solamente al servicio local cuya cuenta se cobra de manera separada a la del servicio de larga distancia.

Impuestos estatales y federales

- Impuestos cargados por los gobiernos estatales, locales y municipales, sobre bienes y servicios que podrían aparecer como impuestos por "ingresos brutos" en su cuenta.

Cargos de Servicio Universal

- Todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben contribuir al Fondo de Servicio Universal federal. Este último permite a quienes viven en áreas rurales, a los

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

consumidores elegibles por bajos ingresos, a las dependencias de atención de salud en áreas rurales y a escuelas y bibliotecas, acceder a servicios de telecomunicaciones a precios asequibles. Esto se obtiene mediante programas e iniciativas como el fondo *Connect America Fund*; y los subsidios *E-rate* y *Lifeline*.

- En su cuenta telefónica podría aparecer el ítem *Universal Service*. Esto ocurrirá en algunos casos, cuando su proveedor de servicios opte por recuperar sus contribuciones al Fondo de Servicio Universal (*USF*, por sus siglas en inglés) traspasándole el costo a sus clientes. La FCC no exige que dicho cargo sea traspasado a los consumidores, pero está permitido que los proveedores de servicios lo traspasen. Estos cargos a menudo aparecen como un porcentaje de la cuenta telefónica del cliente. Las compañías no pueden cobrar un monto que exceda el porcentaje de su contribución al USF. Tampoco pueden cobrar tarifas a alguien que sea beneficiario del programa *Lifeline*.

Cargos por 911, LNP y TRS

- **911** – Para ayudar a los gobiernos a pagar por los servicios de emergencia, tales como bomberos y rescatistas.
- **Transferibilidad de números locales (LNP, por sus siglas en inglés)** – Para retener sus actuales números telefónicos cuando se cambie de un proveedor de servicios a otro, en una misma localidad. Las tarifas pueden variar según cada compañía. Es posible que algunas compañías no cobren por el traspaso. Estas son tarifas; no son impuestos.
- **Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones** (*Telecommunications Relay Service, TRS*, por sus siglas en inglés) – Para ayudar a pagar por los servicios TRS, que transmiten y traducen las llamadas para las personas con discapacidades auditivas o del habla.

Otros cargos

- **Asistencia de guía telefónica** – Para efectuar llamadas al 411 o al (código de área) 555-1212 y obtener información de guía telefónica.
- **Cobros mensuales del plan de llamadas** – Se aplica a cualquier plan mensual de llamadas. Por ejemplo, a un plan de llamadas de larga distancia ilimitado, para su cuenta telefónica de línea fija o a uno de uso ilimitado de minutos, en su teléfono móvil.
- **Llamadas con asistencia de operador (a)** – Para llamadas conectadas por operador (a). Las tarifas para estas llamadas generalmente son más altas que las tarifas para llamadas sin asistencia.
- **Cargos por funcionalidades adicionales** – Servicios tales como transferencia de llamadas, llamadas en conferencia (entre tres líneas), llamada en espera, correo de voz e identificación de llamadas.

Los siguientes cargos aparecerán sólo en su cuenta telefónica para línea fija:

- **Cargo mensual mínimo** – Algunas compañías de larga distancia cobran un mínimo mensual, incluso si usted no efectúa llamadas de larga distancia.
- **Tarifa por consolidación de cuentas** – Por la combinación de los cobros de larga distancia y de telefonía local. Esta tarifa no es exigida por la FCC. Tampoco es un cobro de la FCC. Algunas compañías no aplican este cargo cuando los clientes pagan en línea o con tarjeta de crédito. Usted puede evitar este cobro, solicitando que su cuenta de llamadas de larga distancia sea enviada directamente por el proveedor de larga distancia, en forma separada.

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

Los siguientes cargos aparecerán sólo en su cuenta de telefonía móvil:

- **Cargos de conexión por minuto** – Si a usted se le acaba el saldo de minutos para conexiones telefónicas de voz incluido en su paquete y continúa haciendo llamadas, es posible que vea cargos por minutos adicionales de conexión (*airtime* o *per minute*, en inglés). Algunos proveedores redondean las fracciones de minuto hacia los próximos 2 o 3 minutos. Mire su contrato o plan de servicios, para averiguar más.
- **Cargos por itinerancia** – Los proveedores de telefonía móvil cobran, típicamente, más caro por los minutos de conexión para áreas o redes que están fuera de las incluidas en su contrato o plan de servicios. Es posible que se apliquen cargos adicionales, como por ejemplo, un cargo de acceso diario.
- **Cargos por llamadas al 911** – Los servicios 911 mejorados permiten que la ubicación de alguien que efectúa una llamada al 911 sea recibida automáticamente por los servicios de emergencia. Los proveedores de telefonía móvil podrían cobrar por el servicio 911 mejorado (E911) a sus clientes y en tal caso usted lo verá en su cuenta.
- **Mensajería de texto** – Es posible que usted reciba un cobro por cada mensaje de texto o una tarifa fija mensual por uso ilimitado de mensajería de texto.
- **Tarifa por descarga de datos** – Cuando su descarga de datos (incluyendo aplicaciones, optimización de sistemas, archivos de música y tonos de llamado) supera el límite incluido en su plan.
- **Detalle de cuenta** –Tarifas por información detallada de llamadas, como la fecha, hora, duración, números a los que ha llamado o números desde los que su teléfono ha recibido llamadas.

Dónde presentar quejas

Si tanto la compañía que le envió la cuenta, como la compañía que presuntamente le proporcionó un servicio, se niegan a eliminar un cargo de su cuenta telefónica que usted considera erróneo, usted puede presentar una queja ante:

- La FCC, por cargos relacionados con servicios telefónicos entre estados o internacionales.
- Su comisión estatal de servicios, por servicios telefónicos dentro de su estado (encontrará información de contacto en www.naruc.org/ --en inglés-- o en las páginas azules o sección gubernamental de su guía telefónica local).
- La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC* por sus siglas en inglés), por los servicios no telefónicos que aparecen en su cuenta telefónica.

Presentación de quejas ante la FCC

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC**:**

- Presente una queja en línea en https://consumercomplaints.fcc.gov (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo, escribiendo a (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda, en relación a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Presentación de quejas ante la FTC

Si tiene alguna queja relacionada con cobros no telefónicos que aparecen en su cuenta telefónica, preséntela ante la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en https://www.ftccomplaintassistant.gov o llame gratuitamente al 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY) o escriba a:

Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, documento Word o de texto o audio – escríbanos o llámenos a la dirección o números telefónicos de más arriba, o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 10 de junio de 2016